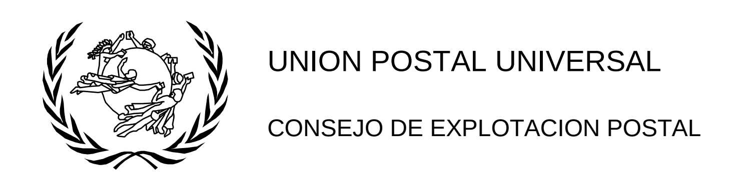


COMISION 2 (ENCOMIENDAS)

Compilación de Informes del sistema de reclamaciones a través de Internet

(Punto 11 del Orden del Día)

Documento de la Oficina Internacional

1. Asunto	**Referencias/Párrafos**
– Procedimientos operativos para el sistema común de reclamaciones a través de Internet para las encomiendas postales (IBIS).	§§ 1 a 6 y anexo 1
– Presentación a la Comisión 2 de la primera versión de la Compilación de Informes.	
2. Decisiones esperadas	
Se pide a la Comisión 2 que:	
– tome nota de que la primera versión de la Compilación de Informes IBIS será traducida a las diferentes lenguas de la UPU después del período de sesiones del CEP;	§ 7
– tome nota de que la Compilación será revisada en forma permanente por el Grupo «Mejoramiento de la Calidad»; esta revisión tendrá en cuenta las sugerencias de los usuarios y los trabajos de desarrollo del sistema realizados durante el ciclo;	Anexo 1
– dé su acuerdo para la elaboración de la Compilación y su inclusión en el sitio Web de la UPU.	

I. Introducción

1. Los procedimientos operativos para el sistema común de reclamaciones a través de Internet corresponden a una publicación de la UPU elaborada en 2007 por el Grupo «Encomiendas» del CEP, con el objeto de ayudar a las administraciones postales a tratar las reclamaciones de los clientes a través de este sistema.

2. Esta publicación completa, pero no sustituye, el Manual técnico elaborado por el proveedor actual. Si algunos elementos de los procedimientos de reclamaciones relativos a las encomiendas postales no son tenidos en cuenta por el sistema actual, será necesario realizar un pedido de modificación para el desarrollo de la aplicación.

DOT
Agz/Pm
30.10.2008

II. Antecedentes

3. El sistema de reclamaciones a través de Internet sustituye el procedimiento de reclamaciones en soporte papel basado en la fórmula CN 08 para las administraciones postales que adhirieron al mismo.

4. Redactado inicialmente a fines de 2007, este documento trata las necesidades expresadas por los usuarios del sistema y fue difundido ampliamente entre los miembros del Grupo «Encomiendas» del CEP en varias oportunidades. Además, este documento fue preparado por el Subgrupo «Clientela de las Encomiendas» del Grupo «Encomiendas» del CEP y por la Oficina Internacional, en colaboración con el proveedor actual del sistema.

/ 5. La revisión final del documento fue realizada por el Grupo de Trabajo Provisional «Encomiendas» en su reunión de mayo de 2008 en Washington y se difundió una versión revisada del mismo el 16 de junio de 2008 para la formulación de comentarios finales. La versión actual que figura en el anexo 1 del presente documento es el resultado de los comentarios de Alemania, Bélgica, Canadá, Estados Unidos de América, Israel, Italia, Nueva Zelanda y Suiza.

6. Por falta de tiempo, la Oficina Internacional no pudo realizar la traducción del documento antes del período de sesiones 2008.3 del CEP.

III. Decisiones esperadas

7. Se solicita a la Comisión 2 que:

– tome nota de que la primera versión de la Compilación de Informes IBIS será traducida a las diferentes lenguas de la UPU después del período de sesiones del CEP;

– tome nota de que la Compilación será revisada en forma permanente por el Grupo «Mejoramiento de la Calidad»; esta revisión tendrá en cuenta las sugerencias de los usuarios y los trabajos de desarrollo del sistema realizados durante el ciclo;

– dé su acuerdo para la elaboración de la Compilación y su inclusión en el sitio Web de la UPU.